

Charita Prachatice-Vimperk

Most naděje

/terénní program dle § 69 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů/

Příručka pro uživatele

Posláním terénního programu Most naděje je poskytovat pomoc či podporu osobám v nepříznivé sociální situaci, včetně osob, které žijí rizikovým způsobem života nebo jsou jím ohroženy. Služba poskytuje také pomoc osobám, které mají narušené sociální vazby, potřebují pomoc s navazováním kontaktů se sociálním prostředím nebo s uplatňováním svých práv.

Cíle služby:

- Uživatel minimalizuje následky rizikového způsobu života.
- Uživatel zvládá zajišťovat své životní potřeby vlastními silami.
- Uživatel má vytvořené základní sociální vazby a kontakty.

Cílová skupina:

- osoby žijící rizikovým způsobem života nebo jsou tímto způsobem života ohroženi
- oběti domácího násilí
- oběti obchodu s lidmi
- osoby bez přístřeší
- osoby sociálně vyloučené
- osoby v krizi
- imigranti a azylanti

Zásady poskytované služby:

- diskrétnost
- spolehlivost
- respektování osobnosti uživatele i jeho způsobu života
- respektování rozhodnutí uživatele

Nabídka služeb:

1. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- pomoc orientovat se ve společenském prostředí, ve kterém uživatel žije

2. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí (osobní doklady, jak získat nějaká povolení, korespondence s úřady, institucemi, co vše musí uživatel platit, kde se poradit v případě neschopnosti splácet dluhy, jak získat bydlení, práci, jak získat sociální dávky, na které má uživatel nárok apod.)
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, s jinými lidmi
- sociálně terapeutické činnosti, jejichž prostřednictvím může uživatel získat nové dovednosti, schopnosti, které ho mohou pomoci překonávat překážky, pomohou mu řešit svoje problémy potřeby bez pomoci jiných lidí, které mu pomohou při navazování a udržování mezilidských vztahů, které osobně potřebuje, aby se necítil osamělý
- pomoc obětem domácího násilí, pomoc obětem jakéhokoli zneužívání
- pomoc imigrantům či azylantům při získávání povolení k pobytu, k výkonu práce na našem území, pomoc získat bydlení, základní prostředky pro život
- pomoc v krizové situaci, kterou uživatel nezvládá sám řešit
- poskytování informací o důsledcích, spojených s rizikovým způsobem života (v případě užívání návykových látek včetně nadměrného požívání alkoholu, v případě stírdání sexuálních partnerů a snižování těchto rizik, v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod)

3. Nabízíme také **základní sociální poradenství**, např. v případě, že uživatel potřebuje další pomoc, na kterou nemá poskytovatel oprávnění k poskytování. Sociální pracovnice poradí uživateli, jakou odbornou další pomoc může vyhledat, jaké existují v regionu další sociální služby, v jaké situaci a jakou službu může oslovit (občanská poradna, centrum krizové pomoci, centrum pro oběti domácího násilí, služby péče terénní a pobytové, zdravotnická zařízení apod.). Sociální pracovnice mohou uživateli pomoci při vyhledávání kontaktů na tyto další navazující služby.
4. V naléhavých případech poskytujeme nezbytnou **pomoc materiální** (potravin, oblečení, nezbytné zařízení). Tato pomoc je závislá na momentálních možnostech poskytovatele, zda tyto prostředky má v dané chvíli k dispozici. Uživatel na ně nemá podepsáním smlouvy automaticky nárok.

Místo a čas poskytování služby:

1. Služba je poskytována **v místě bydliště osoby**, výjimečně lze poskytnout službu ambulantně na adrese: **Vodňanská 375, 383 01 Prachatice** (2. patro vpravo na konci chodby).
2. Služby poskytujeme **ve všední dny od 7:30 do 16:00 hod.**

Služby poskytujeme ZDARMA.

Poskytování služeb podle individuálních potřeb:

1. Sociální pracovnice se s každým uživatelem dohodnou, co konkrétně potřebuje. Domluví společně, jakého cíle chce uživatel pomocí naší služby dosáhnout, jaké kroky k tomu povedou. Tento hlavní cíl je zaznamenán v písemné i ústní smlouvě o poskytování služby.
2. Uživatel má k dispozici jednoho sociálního pracovníka, kterému říkáme klíčový pracovník. Ten s uživatelem plánuje, jak bude služba probíhat, jaké kroky je třeba učinit ke splnění vytčeného cíle, v čem mu může pomoci sociální pracovník, co zvládne uživatel sám, co může splnění cíle ohrozit apod. Toto vše zapíše sociální pracovník do tzv. individuálního plánu.
3. Klíčový pracovník pak s uživatelem pravidelně hodnotí, jak se daří uživateli dosáhnout vytčeného cíle, zda je potřeba zvolit nějaké další kroky apod.
4. Uživatel může výjimečně požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud mu nevyhovuje.
5. V případě, že je klíčový pracovník dlouhodobě nepřítomen (např. z důvodu nemoci), zajistíme zástupujícího klíčového pracovníka.
6. Když uživatel dosáhne vytčeného cíle, smlouva o poskytování služby končí dohodou obou stran.

Práva a povinnosti uživatele:

1. Osoba má právo na poskytování kvalitní sociální služby dle uzavřené smlouvy a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a v souladu se standardy kvality poskytovatele.
2. Osoba má právo na poskytování sociální služby dle individuálních potřeb.
3. Osoba má právo na ochranu svých práv, kterou jí zaručuje Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.
4. Osoba má právo nahlížet do sociální dokumentace týkající se její osoby a má právo požádat o výpis nebo kopii z této dokumentace. O nahlédnutí do dokumentace musí uživatel požádat 1 pracovní den předem.
5. Osoba má právo vznášet stížnosti dle Směrnice na vyřizování stížností.
6. Osoba má povinnost dodržovat smluvní podmínky.
7. Osoba je povinna oznámit pracovníkovi předem zrušení objednané služby.
8. Osoba je povinna oznámit pracovníkovi jakékoli onemocnění, které může být nakažlivé.
9. Osoba je povinna zajistit pracovníkovi poskytovatele bezpečný přístup do svého bydliště.
10. Osoba má povinnost chovat se k pracovníkovi slušně.

Práva a povinnosti poskytovatele:

1. Pracovníci poskytovatele mají právo na slušné jednání ze strany osoby.
2. Pracovníci poskytovatele jsou povinni poskytovat služby zodpovědně v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality poskytovatele.
3. Pracovníci poskytovatele jsou povinni chovat se k osobě slušně.
4. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat rovný přístup ke každému bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politickou či názorovou orientaci.
5. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se osoby.
6. Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat práva osoby, která jim zaručuje Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.

7. Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při poskytování služby, které vyplývají z charakteru poskytované činnosti, včetně předpisů hygienických.
8. Poskytovatel je povinen řešit stížnosti na kvalitu služby dle Směrnice na vyřizování stížností.

Pravidla uzavírání a ukončování smlouvy:

1. Poskytovat službu je možno na základě ústní dohody nebo na základě písemné smlouvy. Písemná smlouva je uzavírána v případě, že jedna ze smluvních stran požaduje uzavření písemné smlouvy. Ústní dohoda je uzavřena např. v případě, že se předpokládá jen krátkodobé poskytnutí služby (např. jednorázové nebo se předpokládá poskytnutí jen několika intervencí během krátkého času, např. několika dnů, jednoho týdne).
2. Smlouva končí uplynutím sjednané doby.
3. Smlouva může být ukončena dohodou obou smluvních stran.
4. Osoba může Smlouvu ukončit písemně, ústně osobně nebo telefonicky bez udání důvodu kdykoli.
Výpovědní lhůta činí 1 den.
5. Poskytovatel může Smlouvu ukončit pouze písemně a to z těchto výpovědních důvodů:
 - a) Osoba opakovaně porušuje vnitřní pravidla služby.
Výpovědní lhůta činí 3 dny.
 - b) Osoba opakovaně bez omluvy nedodržuje dohodnuté termíny objednané služby.
Výpovědní lhůta činí 3 dny.
 - c) Osoba nespolupracuje na naplňování osobního cíle sjednaného touto smlouvou nebo v rámci dalšího individuálního plánování.
Výpovědní lhůta činí 3 dny.*Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď osobě doručena.*

Anonymní poskytování služby:

Službu je možno poskytnout anonymně ve formě jednorázové intervence.

Kvalita služby:

Pracovní tým poskytovatele zpracovává pod vedením metodika standardy kvality poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Ochrana osobních a citlivých údajů:

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje, které potřebuje k uzavření smlouvy dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytovatel o těchto údajích uživatele informuje, což uživatel potvrzuje svým podpisem.
2. Poskytovatel zpracovává další osobní citlivé údaje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to v individuálním plánu a v povinné sociální dokumentaci, do které je poskytovatel povinen zapisovat průběh poskytované služby. Sociální pracovník o tom uživatele informuje. Uživatel má právo do dokumentace týkající se jeho osoby nahlížet, může požádat o pořízení kopie z této dokumentace. O nahlédnutí do dokumentace či pořízení kopie z ní musí uživatel požádat 1 pracovní den předem.
3. Poskytovatel je povinen dokumentaci archivovat po dobu 10 let počínaje datem ukončení služby.
4. Poskytovatel zajišťuje ochranu těchto osobních a citlivých údajů, uchovává je v uzamčeném prostoru, neposkytuje je jiným fyzickým či právnickým osobám, pouze s výjimkou, kdy mu to ukládá zákon.
5. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost. Pracovníci mohou porušit mlčenlivost jen ze zákonných důvodů. Může se jednat o tyto situace:
 - Pracovníci jsou povinni bez zbytečného odkladu oznámit policii skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin a vyhovovat žádosti orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů.
 - Pracovníci jsou povinni odpovědět na dotaz soudu skutečnosti, které mají význam pro soudní řízení a rozhodnutí.
 - Poskytovatel sociálních služeb je povinen na písemnou žádost sdělit orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dětí. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vždy sdělit, zda osobě uvedené v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu, druh a formu poskytované sociální služby, zda s osobou uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby, dobu platnosti smlouvy, dobu poskytování služby, datum ukončení

poskytování sociální služby, popřípadě výpovědní důvod, pokud byla smlouva vypovězena. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj.

Vyřizování stížností:

Uživatel má právo si na kvalitu služby stěžovat. Může vznášet podněty a připomínky. Pravidla podávání a vyřizování stížností jsou uvedena ve **Směrnici**, která upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů. Pracovník uživatele při uzavírání smlouvy s touto Směrnicí seznamuje a následně mu ji předává.

Odpovědnost za škodu:

Ze strany poskytovatele:

1. Poskytovatel (dotyčný pracovník) je povinen oznámit uživateli škodu na majetku, kterou mu způsobí. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní pracovník uživateli na majetku, poskytne mu náhradu škody.
2. Poskytovatel odpovídá za újmu na zdraví či životě uživatele, pokud ji nějaký pracovník služby způsobí, poskytovatel poskytne příslušnou náhradu škody za tuto újmu osobě, které náleží náhrada škody.

Ze strany uživatele:

1. Uživatel služby je povinen oznámit kterémukoli zaměstnanci poskytovatele škodu, kterou způsobil, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění.
2. Uživatel služby odpovídá za újmu na zdraví či životě pracovníků poskytovatele, kterou způsobil.

Odmítnutí služby:

1. Poskytovatel může odmítnout službu jen v těchto případech:
 - neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
 - nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
 - osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
 - v okamžiku, kdy je zájemce/uživatel o službu pod vlivem omamných látek nebo chová se agresivně (pracovník mu nabídne jiný termín jednání se zájemcem nebo jiný termín poskytnutí služby)
 - zájemce nespadá do cílové skupiny
2. Zájemce o službu je o odmítnutí žádosti o službu vyzooměn.

Kontakty:

Adresa: Vodňanská 375, 383 01 Prachatice
Telefon: 774 608 811, 731 598 765
E-mail: most.nadeje@ptv.charita.cz

Ve Vimperku 4. 1. 2023

.....
Mgr. Dana Marková, ředitelka